

신규고객 창출, 고정고객확보를 위한 고객 대 만족 마케팅전략



2026. 6

경영학박사 대표이사 양석균

C E
Challenge for Excellence

(주)CE경영컨설팅

www.ceconsulting.co.kr

목 차

- **고객서비스 대 만족을 위해서는 ?**
- **고객행복 서비스의 증성고객확보(CRM)전략**
- **고객접점(MOT)에서 고객 행복서비스로 답하라!**
- **고객이 다르면 다르게 대접하라!**
(고객유형 파악 하기 , 고객 유형별 대응하기)
- **나의 점포(사업) 이미지 업을 추구하라 !**
- **불만고객 대처로 증성고객화 전략**

주요 교육 내용 간략설명

나의 고객은 누구인가?

- 고객이 좋아하는 것은 무엇인가?, 반면 싫어하는 것은 무엇인가?

나의 고객은 자신을 어떻게 대하고 대접해 주기를 바라는가?

- 다양한 고객 유형, 그 유형을 어떻게 파악 할 수 있을까?
- 신속하게 고객유형을 파악하는 방법은 무엇인가?
- 고객 유형별 맞춤형 상담은 어떻게 해야 하나?

신규고객 창출은 어떻게 하나?

- 관심 없는 신규 고객을 어떻게 유입시킬까?
- 관심은 있으나, 유입이 안되는 고객은 어떻게 유입 시킬 까?

신규 고객의 증성고객화로 고객 스스로 영업맨이 되도록 하자

- Viral marketing(입소문 마케팅)을 어떻게 실현 할까?

불만족 고객은 어떻게 증성고객화 시킬까?

- ★. 상기 모든 부분을 실 사례의 체험학습으로 제공하여
현업에 바로 적용하도록 교육 프로그램이 구성되어 있습니다

과정특징

본 강사는

1. 인간 행동유형 분석사(LIFO: MBTI와 유사내용) 라이선스 취득자 임
 - 저자인 Allan Ktcher박사(심리학 박사)로부터 직접 라이선스 받음
2. 그간 약100회 이상 다양한 출강실적 보유로 검증된 강좌 임
3. 교육 수료 후 현업에서 바로 활용 토록 프로그램이 구성되어 있음
4. 강좌 유형
 - 고객 유형별 상담기법과정
 - 상대 유형별 원활한 의사소통 능력 향상과정(대인관계 능력 과정) 등

강사 양석균 프로파일

경영학 박사 / 대한민국 산업현장 교수/ 경영지도사

- (현)㈜CE경영컨설팅 대표이사/ 경기도 중소기업청 현장클리닉위원/ 창업멘토위원(중소벤처기업부)/ 중소기업 협동자합 코디네이터/ (사)경기중소기업CEO연합회 자문위원/ (사)부천 강소기업협의회 자문위원/ (사)한국 수입협회 자문단 사무총장/ 인적자원우수기관 인증심사 및 평가위원(산업인력공단) 외
- 학력 : 가톨릭대학교 경영학 박사 / 고려대학교 경영학 석사 / 미 하와이 대학교 최고 경영자 과정 수료
 - 조직 개발 인스트럭터 과정 수료 (저자: Robert. R. Blake 박사 직접강의)
 - 인간 행동유형 분석사 라이선스 취득 (저자: Allan Katcher박사 직접강의) /
 - 창의적 합리적 경영사고기법 인스트럭터과정 수료
- 경력 : 중소기업 컨설팅 : 850 여 회사 조직진단 및 컨설팅/ - 출강 횟수: 900 여회 (영리, 비영리조직 포함)
 - 쌍용그룹 연수원, 훈련원, 국내외 영업, 기획 근무, - 동두천 고교 교사 (상업 및 부기)
- 표창 : 대통령 표창(최 우수 컨설턴트) , 국무총리표창(컨설팅 공로), 기획재정부 장관 표창(중소기업 인재육성 공로) 중소기업벤처기업부 장관 표창 2회 (컨설팅산업발전 공로), 중소기업중앙회장 표창 2회(중소기업 육성 및 지원공로) 부천시장 표창 2회 (부천시 문화사업발전 공로, 중소기업 혁신 공로) ,
- 성과 : 전국 최우수 컨설팅사례 선정 및 포상(2011년), 전국 컨설팅 성과 경진대회 (노동부주관)금상, 은상 수상 본인으로 부터 컨설팅 받은 2곳이 금상, 은상 수상실적 보유(진미식품, ㈜디에스피)
- 저서 : ESG경영(2021), 기업가정신, 창업가 그리고 창직가정신(2021), 신중년 도전과 열정(2021년, 렛츠북) , 정말 빠르고 쉬운 수행분석 노하우(2009, 학이시습) /고객유형별 맞춤형 경쟁력예다 (2007, 북젤러리) 외

감사합니다

CE 경영 컨설팅은 신뢰도 높은 고품질의
서비스를 할 수 있는 맞춤형 컨설팅을 제공 해 드립니다



TEL: (032)328-9340

FAX: (032)328-9344

<http://www.ceconsulting.co.kr>

E-mail : ceconsulting@naver.com